

ABSTRAK

ARDIANSYAH, NPM : 2022008, Judul “KINERJA KARYAWAN PERUSAHAAN PERSEROAN DAERAH PT. AIR MINUM SANGGAM BALANGAN” dibawah bimbingan Bapak **Akhmad Berkatillah, S.Sos., MA.** sebagai pembimbing I dan Bapak **Jumadi, S.AP., MT.** sebagai pembimbing II.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh Penanganan keluhan pelanggan yang lambat, Disiplin karyawan masih rendah, dan Masih kurangnya jumlah karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Kinerja Karyawan Perusahaan Perseroan PT. Air Minum Sanggam Balangan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Kinerja karyawan dapat diukur dari indikator kinerja yang merupakan tolak ukur dalam pencapaian kerja seseorang. Dengan adanya pengukuran kinerja karyawan, organisasi dapat mengetahui sejauh mana tingkat kinerja karyawan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Sumber data diambil melalui penarikan sampel secara purposive sampling berjumlah 10 orang. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, sampai uji kredibilitas data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Karyawan Perusahaan perseroan Daerah PT. Air Minum Sanggam Balangan cukup baik, hal ini dilihat dari indikator: *pertama*, indikator keterampilan karyawan sudah baik, karyawan sudah baik dalam menyampaikan informasi. *Kedua*, indikator kemampuan karyawan cukup baik, namun kalau banyak laporan masuk, penanganannya tidak bisa langsung dilakukan. *Ketiga*, indikator persepsi karyawan cukup baik, tapi perlu ditingkatkan lagi agar masalah yang sudah ditangani tidak lagi muncul. *Keempat*, indikator jumlah unit masih kurang baik, jumlah petugas yang melakukan penanganan gangguan terbatas. *Kelima*, indikator siklus aktivitas cukup baik, tapi kadang ada pekerjaan menumpuk membuat pekerjaan tidak bisa diselesaikan. *Keenam*, indikator menyelesaikan pekerjaan tepat waktu kurang baik, banyaknya laporan membuat penanganan menjadi lambat. *Ketujuh*, indikator memaksimalkan waktu dengan aktivitas lain cukup baik, kalau muncul permasalahan secara tiba-tiba, karyawan tidak bisa langsung mengerjakannya. *Kedelapan*, indikator menaikkan hasil sudah baik, mereka mengikuti pelatihan-pelatihan agar produktif. *Kesembilan*, indikator memaksimalkan sumber daya cukup baik, tapi perlu ditambah lagi kendaraan operasional. *Kesepuluh*, indikator melaksanakan fungsi kerja sudah baik, karyawan melaksanakan pekerjaan sesuai tupoksi. *Kesebelas*, indikator karyawan bertanggungjawab sudah baik, karyawan selalu menjalankan tugas. Faktor pendukung pelatihan dan pengembangan diri, Tanggung Jawab Karyawan. Dan faktor penghambat kurangnya jumlah karyawan, dan belum terselesaikannya pekerjaan dengan tepat waktu.

Guna meningkatkan kinerja karyawan, disarankan Kepada Direktur Umum PT. Air Minum Sanggam Balangan agar menambah sumber daya manusia khususnya pada bagian teknis. Kepada Manajer Umum Kepegawain diharapkan dapat meningkatkan pengawasan terhadap pelaksanaan pekerjaan karyawan. Kepada Karyawan PT. Air Minum Sanggam Balangan untuk meningkatkan disiplin dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas.

ABSTRACT

ARDIANSYAH, NPM : 2022008, *The study titled "Employee Performance at the Regional Limited Liability Company Water Utility Company Sanggam Balangan "* was conducted under the guidance of **Mr. Akhmad Berkatillah, S.Sos., MA.** First Supervisor and **Mr. Jumadi, S.AP., MT.** Second Supervisor.

Employee performance can be assessed using performance indicators, which serve as benchmarks for an individual's work achievements. Through performance measurement, an organization can determine the level of employee performance and subsequently provide feedback based on the results. This research was motivated by issues such as slow handling of customer complaints, low employee discipline, and a shortage of staff. The study aims to examine the employee performance at the Regional Water Utility Company of Balangan and the factors influencing it.

This research employs a descriptive-qualitative approach. Data was gathered from a sample of 10 individuals selected via purposive sampling. Data collection techniques included interviews, observation, and documentation. The collected data was analyzed using techniques comprising data reduction, data presentation, conclusion drawing or verification, and a test of data credibility.

The research results indicate that the employee performance at the Balangan Regency Regional Water Utility Company is quite good. This is evidenced by the following indicators: First, regarding work quality, the employees' service delivery skills, general capabilities, and self-perceptions are all rated positively. Second, regarding work quantity, the number of units within the agency is considered inadequate, though the completion rate of activity cycles is satisfactory. Third, regarding timeliness, the ability to complete work on schedule is not yet optimal, although the utilization of available time for other activities is satisfactory. Fourth, regarding effectiveness, the ability to increase unit output through resource utilization and the maximization of organizational resource usage are both rated positively. Fifth, regarding work commitment, the execution of job functions and the employees' sense of responsibility toward the company are both satisfactory. Influencing factors include supporting elements such as training and professional development, employee responsibility and commitment, and inter-employee cooperation and coordination; conversely, inhibiting factors include insufficient staffing, failure to complete work on time, and work interruptions caused by other activities.

To enhance employee performance, it is recommended that the General Director of Balangan Regency increase human resources, particularly in the technical division. The General Personnel Manager is expected to improve supervision of employee work execution, while Balangan Regency employees are encouraged to enhance their discipline and sense of responsibility in carrying out their duties.